

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Islam merupakan agama rahmatan lil'alam, didalam Islam segala hal telah diatur, dari bagaimana beribadah kepada Allah hingga cara untuk berhubungan dengan sesama manusia. Di samping itu, hal yang juga diatur dalam Islam adalah mengenai perekonomian.<sup>1</sup>

Dalam Islam diatur bagaimana hubungan antara seseorang dengan yang lainnya yang disebut muamalah. Muamalah adalah aturan-aturan (hukum) Allah untuk mengatur manusia dalam kaitannya dengan urusan dunia dalam pergaulan sosial.<sup>2</sup>

Ruang lingkup Fiqh muamalah terbagi 2, yaitu ruang lingkup fiqh muamalah yang bersifat *adabiyah* ialah ijab dan kabul, saling meridai tidak ada keterpaksaan dari salah satu pihak, hak dan kewajiban, kejujuran pedagang, penipuan, pemalsuan, penimbunan, dan sesuatu yang bersumber dari indra manusia yang ada kaitannya dengan peredaran harta dalam hidup bermasyarakat. Sedangkan ruang lingkup fiqh muamalah yang bersifat madaniyah ialah masalah jual beli (*al-bai' al-tijarah*), gadai (*al-rahn*), jaminan dan tanggungan (*kafalah* dan *dhaman*), pemindahan hutang (*hiwalah*), jatuh bangkrut (*taflis*), batasan bertindak (*al-hajru*), perseroan/ perkongsian (*al-syirkah*), perseroan harta dan tenaga (*al-*

---

<sup>1</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syari'ah*, Ed 2, (Yogyakarta: Ekonosia, 2003), h. 96

<sup>2</sup>Hendi Suhendi, *Fiqh Muamalah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005), h. 2

*mudharabah*), sewa-menyewa (*al-ijarah*), dan ditambah dengan beberapa masalah *mu'ashirah* (*muhaditsah*), seperti masalah bunga bank, kredit, dan Asuransi.<sup>3</sup>

Konteks ekonomi Syariah tidak hanya bergerak dalam dunia perbankan dan perniagaan, aspek lain yang terkait adalah asuransi. Tentu yang dimaksud asuransi di sini adalah asuransi yang sesuai dan selaras serta tidak bertentangan dengan ajaran Islam.

Dalam sebuah kehidupan musibah bencana yang menimpa manusia merupakan qadha dan qadhar Allah SWT. Namun, sebagai manusia kita wajib berikhtiyar memperkecil segala resiko keuangan. Salah satu upaya mengatasi masalah ini adalah dengan cara berasuransi.

Pembentukan awal Takaful disponsori oleh, Yayasan Abdi Bangsa, Bank Muamalat Indonesia, dan Asuransi Jiwa Tugu Mandiri. Saat itu para wakil dari tiga lembaga ini membentuk Tim Pembentukan Asuransi Takaful Indonesia atau TEPATI, yang dipimpin oleh direktur utama PT STI, Rahmat Saleh. Sebagai langkah awal. Lima orang anggota TEPATI melakukan studi banding ke Malaysia pada September 1993. Malaysia memang merupakan negara ASEAN pertama yang menerapkan asuransi dengan prinsip syariah sejak tahun 1985. Di negara jiran ini, asuransi syariah dikelola oleh Syarikat Takafu Malaysia Sdn. Bhd. Setelah berbagai persiapan dilakukan, di Jakarta digelar seminar nasional, dan berikutnya STI mendirikan PT Asuransi Takaful Keluarga dan PT Asuransi

---

<sup>3</sup>*Ibid*, h. 3.

Takaful Umum. Secara resmi, PT Asuransi Takaful Keluarga didirikan pada 25 Agustus 1994, dengan modal disetor sebesar Rp 5 miliar. Sementara PT Asuransi Takaful Umum secara resmi didirikan pada 2 Juni 1995. dan setelah Asuransi Takaful Umum dibuka, selanjutnya sejumlah lembaga ikut mendirikan asuransi syariah, yakni Asuransi Syariah Mubarakah, Asuransi Jiwa Asih Great Eastern, MAA Life Insurance, Asuransi Bringin Jiwa Sejahtera, dan pada akhir 2002 didirikan cabang syariah Asuransi Tri Pakarta. Pada Maret tahun ini (2003) AJB Bumiputera 1912 juga akan mengembangkan asuransi syariah.<sup>4</sup>

Perkembangan Asuransi Takaful Keluarga (ATK) Hingga Maret 2007, aset ATK meningkat menjadi Rp 353,116 miliar dibandingkan periode sama tahun lalu, Rp 269,892 miliar. Sedangkan, penghimpunan premi per Maret lalu meningkat menjadi Rp 47,388 miliar dibandingkan periode sama tahun lalu, Rp 31,403 miliar. Pembayaran klaim per Maret lalu meningkat menjadi Rp 19,700 miliar dibandingkan periode sama tahun lalu Rp 17,478 miliar. Perolehan laba ATK per Maret lalu meningkat menjadi Rp 1,335 miliar dibandingkan periode sama tahun lalu Rp 1,323 miliar. Ekuitas ATK per Maret lalu meningkat menjadi Rp 75,910 miliar dibandingkan periode sama tahun lalu Rp 66,157 miliar.<sup>5</sup>

Pada dasarnya islam mengakui bahwa kecelekaan, kemalangan dan kematian merupakan qadha dan qadhar dari Allah SWT. Hal ini tidak dapat

---

<sup>4</sup> <http://joinasuransi.com/sejarah-asuransi-syariah.html#more-12>

<sup>5</sup> <http://www.ipin4u.esmartstudent.com/asuransi.htm>

ditolak. Hanya saja kita juga di perintahkan untuk membuat perencanaan untuk menghadapi hari depan. dalam surah Al-Hasyr ayat 18 yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا اللَّهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ خَبِيرٌ بِمَا تَعْمَلُونَ

Artinya: “*○Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah*

*dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah dibuat untuk hari esok (masa depan) dan bertaqwalah kepada Allah sesungguhnya Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS.Al-Hasyr:18)*<sup>6</sup>

Ayat ini memerintahkan kepada kita untuk mempersiapkan ikhtiar antara lain dengan menyisihkan sebagian harta yang kita miliki melalui Asuransi bersama dengan saudara – saudara kita yang lainnya, sehingga jika takdir “menjemput” kita maka persiapan-persiapan untuk keluarga yang kita tinggalkan dalam batas tertentu tersedia. Dengan demikian kita tidak meninggalkan keluarga yang sengsara sepeninggal kita, terutama bagi sang ayah yang sebagai tulang punggung ekonomi keluarga.

Dari pendapat diatas dapat di simpulkan bahwa berasuransi tidak bertentangan dengan qadha dan qadhar Allah SWT. Bahkan Allah SWT sangat menganjurkan adanya upaya – upaya yang menuju kepada perencanaan masa depan dengan sistem proteksi sebagaimana yang di kenal dengan mekanisme asuransi. Namun, dalam mekanisme asuransi konvensional yang ada saat ini terutama asuransi jiwa, paling tidak ada tiga hal yang masih di haramkan oleh para ulama, yaitu adanya unsur “gharar” (ketidakjelasan dana), unsure

---

<sup>6</sup>Prof. R.H. A. Soenarjo S.H, *Al-Quran dan Terjemahnya*, (Jakarta: PT. Intermedia, 1971), h. 919

“*maisir*”(judi/gambling) dan “*riba*” (bunga). Ketiga hal inilah yang dieliminir dalam mekanisme takaful, sehingga membedakannya dengan asuransi Konvensional.

Dari sekian banyaknya Asuransi yang berdiri dan berkembang di Indonesia termasuk PT. asuransi Takaful Indonesia cabang Banjarmasin yang bekerja berdasarkan prinsip tolong – menolong, saling melindungi dari berbagai kesusahan dan memberikan rasa aman bagi para nasabah ini menyediakan berbagai macam produk yang ditawarkannya, perusahaan asuransi ini secara terbuka menawarkan salah satu produk asuransi takaful yang menarik adalah Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi), di mana produk ini memberikan sebuah penawaran bagi para orang tua yang ingin mempersiapkan anak –anaknya untuk mendapatkan pendidikan yang layak sampai meraih gelar sarjana.

Takaful dana pendidikan (Fulnadi) adalah program asuransi untuk perorangan yang bermaksud menyediakan dana pendidikan, dalam mata uang Rupiah dan US Dolar untuk putra-putrinya sampai sarjana. Pengelolaan dana asuransi Takaful Keluarga terdapat dua macam sistem yang di pakai, yaitu sistem pengelolaan dana dengan unsur tabungan dan sistem pengelolaan dana tanpa unsur tabungan. Untuk aktifitas asuransi Takaful keluarga yang tanpa unsur tabungan, mekanisme operasional Takful umum sebagaimana akan di terangkan kemudian. Sedangkan, mekanisme operasional pengelolaan Dana pada Asuransi Takaful Keluarga dengan unsur tabungan adalah seperti gambaran berikut ini. Setiap premi takaful yang di terima akan di masukkan dalam:

1.Rekening Tabungan, yaitu rekening tabungan peserta.

2.Rekening khusus/tabaru, yaitu rekening yang diniaatkan dan di gunakan untuk membayar klaim (manfaat takaful ) kepada ahli waris apabila ada di antara peserta yang di takdirkan meninggal dunia atau mengalami musibah lainnya.

Premi Takaful akan di satukan ke dalam ‘kumpulan dana peserta’ yang selanjutnya di investasikan dalam pembiayaan – pembiayaan proyek yang akan di benarkan secara syariah. Keuntungan yang di peroleh dari investasi itu akan di bagikan sesuai dengan perjanjian *Mudharabah* yang di sepakati bersama misalnya 70% dari keuntungan untuk peserta dan 30 % untuk perusahaan Takaful.<sup>7</sup>

Meskipun demikian pola pembiayaan seperti ini nampaknya belum begitu familiar di mata masyarakat. Upaya pemasaran produk takaful dana Pendidikan (Fulnadi) masih perlu di lakukan lebih intens lagi, dengan cara pendekatan pihak Asuransi kepada nasabah dan calaon nasabah, memberitahu atau memperkenalkan dan menciptakan image yang baik serta membangun loyalitas nasabah asuransi itu sendiri terhadap penggunaan Takaful dana Pendidikan (Fulnadi). Kebutuhan dan kepuasan nasabah dapat di penuhi apabila pihak asuransi memahami perilaku konsumen yang dalam hal ini adalah nasabah.

Membangun loyalitas nasabah itu sangtlah tidak mudah, tetapi walaupun demikian pihak asuransi sendiri harus mampu menciptakan sebuah loyalitas terhadap nasabahnya , karena apabila seseorang nasabah itu loyal terhadap produk apa saja yang di tawarkan oleh Asurasni khususnya produk takaful dana pendidikan, maka sangtlah menguntungkan bagi asuransi tersebut.

---

<sup>7</sup> Wirdyaningsih,SH.MH,dkk,*Bank dan Asuransi Islam di Indonesia i*(Jakarta :Kencana prenatal media)2005, h. 214

Sebagian Proses pengambilan keputusan, perilaku konsumen untuk menjadi nasabah sangat di pengaruhi oleh faktor intern, seperti sikap, persepsi, motivasi, dan faktor eksteren, seperti pengaruh kelompok referensi, pendidikan, kondisi sosial dan keluarga. Disamping itu dari pihak Asuransi ada beberapa akibat maupun faktor yang dapat mempengaruhi sikap maupun perilaku nasabah di suatu lembaga keuangan khususnya di asuransi. Seperti lokasi Asuransi di kawasan strategis, segala sarana dan prasarana yang eksklusif yang memberikan kenyamanan, pelayanan cepat dan ramah, keamanan berinvestasi serta keuntungan yang akan di berikan. Dengan mengetahui alasannya nasabah memutuskan untuk menjadi nasabah di asuransi tersebut, pihak asuransi itu sendiri akan mendapat gambaran mengenai siapa nasabahnya, untuk keperluan apa, maupun siapa mereka.

Masyarakat sebagai konsumen atau pasar yang dituju oleh industri lembaga keuangan syariah memiliki berbagai pertimbangan dalam memilih asuransi yang akan di gunakannya, hal tersebut dapat di lihat dari faktor tingkat manfaat yang akan di tawarkan oleh asuransi kepada masyarakat dalam Takaful dana pendidikan (fulnadi) di bandingkan dengan manfaat yang di tawarkan oleh lembaga keuangan lainnya seperti pelayanan dan juga tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat dalam hal kemudahan melakukan transaksi pembiayaan di perbankan syariah. Faktor- faktor tersebut menjadi dasar pertimbangan masyarakat untuk memilih produk takaful pendidikan pada lembaga khususnya pada asuransi, baik secara langsung maupun tidak langsung dapat

membentuk loyalitas pada diri masyarakat akan asuransi yang di jadikan sebagai pilihan yang di percayai.

Keberadaan produk Takaful dana Pendidikan ini dalam masyarakat memang lebih menguntungkan terutama pada orang tua, yang ingin memberikan pendidikan yang terbaik buat anaknya sampai sarjana. Usaha jasa asuransi dalam produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) harus memuaskan dalam segala hal baik dari segala pelayanannya, kenyamanan bertransaksi dan lain-lain. Dimana antara kepuasan dengan loyalitas itu terdapat hubungan yang positif. Oleh karena itu loyalitas pelanggan atau nasabah terhadap suatu produk merupakan salah satu asset dari asset produk, yang menunjukkan mahalnya nilai sebuah loyalitas, karena untuk membangunnya banyak tantangan yang harus di hadapi serta membangun waktu yang sangat lama.<sup>8</sup>

Sebagai proses pengambilan keputusan, perilaku konsumen untuk menjadi nasabah sangat dipengaruhi oleh faktor intern, seperti sikap, persepsi, motivasi, dan faktor ekstern, seperti sikap, persepsi, motivasi, dan faktor ekstern, seperti pengaruh kelompok referensi, pendidikan, kondisi sosial dan keluarga. Disamping itu dari pihak Takaful ada beberapa akibat maupun faktor yang dapat mempengaruhi sikap maupun perilaku nasabah di suatu lembaga khususnya di Asuransi Takaful Syariah.

Loyalitas para nasabah Asuransi Takaful terhadap produk Takaful Dana Pendidikan (Fulnadi) sangatlah penting, karena untuk mengetahui sejauhmana keberhasilan produk Takaful dana pendidikan khususnya pada Asuransi takaful

---

<sup>8</sup>Ali Hasan,SE,M.M, *Marketing*,(Yogyakarta :Media presindo ),2008,h. 79

syariah. Adalah menciptakan nasabah yang loyal terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Karena melalui loyalitas nasabah ini Takaful dapat mengukur keberhasilan produk takaful dana pendidikan, dan dapat juga menjadi bahan evaluasi bagi Takaful terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) dalam merealisasikan produk Takaful dana pendidikan (Fulnadi) di masa mendatang.

Keberhasilan suatu produk pendidikan khususnya Takaful dana pendidikan (fulnadi) pada asuransi adalah tanggung jawab bersama semua pihak, mulai dari pengurus, pengelola, masyarakat sekitar, para nasabah dan pihak-pihak yang ada kaitannya dengan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi). Sebagai wujud kepedulian kepada sebuah produk takaful dana pendidik (fulnadi), maka selaku mahasiswa yang berstudi pada jurusan ekonomi islam, melakukan survei sederhana untuk mengetahui loyalitas nasabah terhadap penggunaan produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) serta faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah menjadi loyal atau tidak terhadap produk takaful dana pendidikan (Fulnadi) di asuransi .

Dari permasalahan diatas penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih mendalam tentang penyebab loyal dan tidak loyalnya seorang nasabah pada Asuransi Takaful Cabang Banjarmasin. Hasil penelitian tersebut kemudian akan di tuangkan kedalam sebuah karya ilmiah yang berbentuk sebuah skripsi dengan judul : **"Loyalitas Nasabah Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan (FULNADI) Pada Asuransi Takaful Cabang Banjarmasin.**

## **B. Perumusan Masalah**

Agar penelitian ini terarah dan untuk memudahkan penelitian maka penulis membuat rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana Loyalitas nasabah terhadap produk Takaful Dana pendidikan (FULNADI) pada Asuransi Takaful Cabang Banjarmasin?
2. Apa saja Faktor yang mempengaruhi Nasabah yang loyal dan tidak loyal pada produk Takaful Dana pendidikan (FULNADI) pada Asuransi Takaful Cabang Banjarmasin?

## **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi tujuan penelitian ini Yaitu:

1. Untuk mengetahui loyalitas nasabah terhadap produk Takaful Dana pendidikan (FULNADI) pada Asuransi Takaful Cabang Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui Faktor Yang mempengaruhi Nasabah yang Loyal dan tidak loyal pada Asuransi Takaful Cabang Banjarmasin.

## **D. Signifikansi Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Bahan informasi dan sumbangan pemikiran bagi keilmuan ekonomi Islam terutama dalam lembaga Asuransi Islam.
2. Bahan studi ilmiah maupun kepentingan terapan disiplin ilmu syariah.

3. Sebagai sumbangan pemikiran dalam memperkaya khazanah kepustakaan IAIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dan fakultas Syariah pada khususnya.
4. Bahan Informasi ilmiah untuk menambah wawasan pengetahuan penulis khususnya dan pembaca umumnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan hasil penelitian.

### **E. Definisi Operasional**

Untuk Menghindari kesalahpahaman dan memperjelas masalah yang akan di teliti maka penulis mendefinisikannya, yaitu:

1. Loyalitas adalah setia pada sesuatu dengan rasa cinta, sehingga dengan rasa loyalitas yang tinggi seorang merasa tidak perlu untuk mendapatkan imbalan dalam melakukan sesuatu untuk orang lain/perusahaan tempat dia melakukan loyalitasnya.<sup>9</sup> Dimana ini di tujukan kesetian seorang nasabah dalam menggunakan produk Takaful Dana pendidikan (FULNADI) pada Asuransi Takaful cabang Banjarmasin
2. Nasabah yaitu Orang yang berhubungan dengan Bank (dalam hal keuangan).<sup>10</sup> Yang dimaksud nasabah disini yaitu nasabah yang masuk menjadi anggota Asuransi Takaful cabang Banjarmasin, dengan menggunakan produk Takaful Dana Pendidikan (FULNADI)

---

<sup>9</sup> [Http://Oragnisasi.org/arti-pengertian-dari integritas-loyalitas-dan-tanggung –jawab, html](http://Oragnisasi.org/arti-pengertian-dari-integritas-loyalitas-dan-tanggung-jawab.html)

<sup>8</sup> Poerwadarminta, *Kamus umum Bahasa Indonesia*.(Jakarta:Balai pustaka,2006),h. 795

3. Produk adalah wujud fisik berupa barang dan jasa atau ide di atribut simbolik yang di desain untuk di tawarkan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen atau pelanggan.<sup>11</sup> Produk di sini di tujukanpada produk berupa jasa pada asuransi yaitu Produk Takaful Dana Pendidikan (FULNADI).
4. Takaful Dana Pendidikan (FULNADI) merupakan sebuah program asuransi yang di tawarkan Takaful untuk perorangan yang bermaksud menyediakan dana pendidikan
5. Yang dimaksud dengan Asuransi Takaful cabang Banjarmasin yaitu Takaful Indonesia Asuransi Syariah yang bertempat di Jalan Jendral. A. Yani Km. 3 No. 126 F Banjarmasin.

#### **F. Kajian Pustaka**

Berdasarkan penelaahan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang penulis lakukan dengan masalah klaim nasabah yang mengalami musibah kebakaran pada Takaful Indonesia Asuransi Syariah di kota Banjarmasin, maka telah ditemukan penelitian sebelumnya yang juga mengkaji tentang “Pengelolaan dana Asuransi Takaful dalam bentuk bagi hasil (*mudharabah*) pada Asuransi Syariah Takaful Banjarmasin. Penelitian ini dilakukan oleh saudari Wardatul Hamro (9901134057), pembahasannya meliputi bagaimana sistem pengelolaan dana asuransi pada asuransi takaful Banjarmasin serta bagaimana sistem bagi hasilnya apakah sesuai dengan syariah atau tidak. Kemudian “Penolakan klaim Asuransi di kota Banjarmasin (Tinjauan Hukum

---

<sup>11</sup> Drs. Nico,J.J. Koroh, MBA, *Kamus Marketing praktik Bahasa Inggris*; (Surabaya; Cipta Karya),2001, h.119

Islam) oleh Septiani (0101144476), penelitian ini membahas tentang fenomena penolakan klaim asuransi tersebut yang menimbulkan berbagai permasalahan, baik dari nasabah maupun dari pihak perusahaan sendiri, gambaran penolakan klaim asuransi tersebut, apa alasan penolakan dan akibatnya, serta tinjauan hukum Islam terhadap penolakan klaim asuransi tersebut. “Pelaksanaan kontrak Asuransi jiwa pada Asuransi Takaful Banjarmasin (Tinjauan Hukum Islam) oleh Meirudin Noor (0201145174), Penelitian ini membahas tentang bagaimana pelaksanaan kontrak asuransi jiwa yang dijalankan oleh perusahaan takaful Banjarmasin dilapangan meliputi perekrutan nasabah, batas waktu pembayaran premi serta besarnya jumlah premi yang ditentukan, cara penyelesaian klaim, pembagian keuntungan, serta faktor-faktor penghambat dan penunjang pelaksanaan kontrak asuransi jiwa pada perusahaan Takaful Banjarmasin. Begitu juga penelitian yang dilakukan oleh saudari Sarini (0301145774) yang berjudul “ Persepsi dosen IAIN Antasari Banjarmasin tentang Asuransi konvensional”. Pembahasannya meliputi bagaimana persepsi para dosen yang berlatar belakang pendidikan ilmu agama dalam memberikan pendapatnya tentang asuransi konvensional bukan takaful atau syariah. Penelitian saudari Norlaila (0401156339) yang berjudul “Strategi pemasaran produk Asuransi syariah pada perusahaan takaful indonesia cabang Banjarmasin. Pembahasannya meliputi tentang bagaimana Strategi pemasaran produk asuransi syariah pada perusahaan takaful Indonesia cabang Banjarmasin dan bagaimana perspektif ekonomi Islam terhadap asuransi syariah pada perusahaan takaful Indonesia. Penelitian

saudari Annisa (0401156355) yang berjudul Klaim Nasabah yang mengalami musibah kebakaran pada Asuransi Takaful di kota Banjarmasin. Pembahasannya meliputi bagaimana Klaim nasabah yang mengalami kebakaran dan dampak yang di rasakan nasabah setelah mengklaim pada Asuransi Takaful di kota Banjarmasin.

Berkaitan dengan hal tersebut diatas, permasalahan yang akan penulis angkat dalam penelitian ini adalah lebih menitikberatkan pada Loyalitas Nasabah Terhadap Produk Takaful Dana Pendidikan (FULNADI) pada PT. Takaful Syariah cabang Banjarmasin. dengan demikian terdapat pokok permasalahan yang sangat berbeda antara penelitian yang telah penulis kemukakan diatas dengan persoalan yang akan penulis teliti.

#### **G. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini memuat sistematika yang telah direncanakan, terdiri dari enam bab, yaitu:

Bab I Pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, yaitu kerangka dasar pemikiran yang melatarbelakangi permasalahan yang diteliti. Permasalahan yang akan diteliti tersebut dirumuskan dalam rumusan masalah. Dari rumusan masalah, maka ditetapkan tujuan penelitian. Guna dari hasil penelitian ini penulis buat dalam signifikansi penelitian. Supaya penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membuat definisi operasional. Kemudian supaya terlihat bahwa yang penulis teliti berbeda dengan skripsi terdahulu maka penulis membuat kajian pustaka.

Untuk memudahkan penelitian ini, maka penulis memuat kerangka tulisan dalam sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teoritis. Pada bab ini diuraikan mengenai ketentuan yang ada pada Asuransi yang akan dihubungkan pada bab IV, yang meliputi pengertian Asuransi dan landasan Hukum Asuransi Takaful, Sejarah Asuransi, macam-macam dan manfaat Asuransi Takaful, pengertian Loyalitas dan Faktor-faktor yang menyebabkan nasabah yang loyal, Pengertian dan Manfaat Takaful Dana Pendidikan (FULNADI).

Bab III Memuat metode Penelitian, berisi tentang cara-cara yang dilakukan untuk penelitian yang terdiri dari jenis, sifat dan lokasi penelitian yang menerangkan tentang jenis penelitian ini dan sifat penelitian serta lokasi pelaksanaan penelitian. Setelah itu akan diterangkan tentang pihak-pihak yang menjadi subyek penelitian dan permasalahan yang menjadi objek penelitian yang dimuat dalam bagian subjek dan objek penelitian. Kemudian akan diterangkan pula tentang data yang akan digali dan dari mana sumbernya, yang dimuat dalam data dan sumber data. Selanjutnya dikemukakan pula tentang teknik-teknik yang digunakan dalam kegiatan pengumpulan data dan analisis data. Pada bagian tahapan penelitian dimuat tentang tahapan penelitian dari awal permohonan persetujuan judul skripsi sampai skripsi ini siap untuk dimunaqasahkan.

Bab IV Laporan hasil penelitian dan Analisis yang berisikan gambaran umum perusahaan Takaful Indonesia Asuransi Syariah Banjarmasin, deskripsi

data Loyalitas nasabah terhadap produk takaful dana pendidikan (FULNADI), dan Analisis

Bab V Penutup yang berisi simpulan penulis dari data yang telah diuraikan pada bab IV dan berisi saran penulis sebagai solusi terhadap permasalahan yang dihadapi atau ditemui dari hasil penelitian.